DAFTAR PUSTAKA

Edwin Japarianto, 2007, *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening*, 34-42.

Fandy Tjiptono, 2007, *Manajemen Jasa,* Andi Offset, Yogyakarta.

Farida Jasfar, 2002, *Kualitas jasa dan hubungannya serta komitmen terhadap loyalitas pelanggan salon kecantikan,* 97-118.

Husien Umar, 2004, *Riset Pemasaran,* Jakarta: PT.Gramedia.

Husien Umar, 2005, *Riset Pemasaran,* Jakarta: PT.Gramedia.

Kotler Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks

Kotler Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium jilid 1*, Alih Bahasa Hendra Teguh et al, Prenhallindo, Jakarta: PT. Indeks.

Kotler Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran Edisi 2*, Jakarta: PT. Indeks.

Kotler Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.

Kotler dan Amstrong, 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 9 Jilid 2*, Jakarta: PT. Indeks.

Kotler Philip dan Lane Killer kevin, 2007, *Manajemen Pemasaran Edisi Jilid 2*, Jakarta: PT. Indeks.

Simamora Billson, 2001, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitebel,* Jakarta: PT. Gramedia.

Simamora Billson, 2003, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia.

Sugiyono, 2002, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: C. Alfabeta.

Sunarto, 2004, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta: AMUS, UST Press dan Mahenoko Total Design.

Stephanus Budiharja, 2002, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Kegiatan Customer Service Pada Konsep Balanced Scorecard Pada Dealer Motor Honda Surabaya*

Umi Narimawati, 2008, *Metodologi Penelitian Kuanlitatif dan Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*.

Wido Damayanti, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen*, 59-67.